

## **Tema 6. Servicios bibliotecarios: referencia, consulta en sala y préstamo**

### **SUMARIO**

1. Concepto y tipología de los servicios de información
2. El servicio de referencia
  - 2.1. Concepto
  - 2.2. Espacio e instrumentos para el servicio de referencia
  - 2.3. Tipología de la demanda de información. La entrevista de referencia
  - 2.4. Aplicación de la telemática como sistema de acceso a la información
  - 2.5. Productos informativos elaborados por la biblioteca
3. La lectura en sala. El acceso a la colección
4. El servicio de préstamo externo o a domicilio
  - 4.1. Concepto
  - 4.2. Préstamo personal
  - 4.3. El préstamo en las bibliotecas universitarias
  - 4.4. Gestión y control del préstamo
5. Préstamo interbibliotecario

### **DESARROLLO**

#### **1. Concepto y tipología de los servicios de información**

Informar → es una de las principales funciones de la biblioteca → todas las bibliotecas cuentan con un servicio de información

Se emplean distintas expresiones:

- > Servicio de referencia
- > Servicio de información bibliográfica
- > Servicio de orientación
- > Servicio de consulta, de búsquedas documentales, etc.
- > Servicio de atención al usuario
- > Servicio de atención a la comunidad
- > Servicio de información local

Los Servicios de información en nuestros días están condicionados –según señalan las Directrices de la IFLA para bibliotecas públicas, 2001- por la rápida evolución de las

tecnologías de la información que ha puesto una enorme cantidad de datos al alcance de todos los que tienen acceso a los medios electrónicos

- > La comunicación de informaciones ha sido siempre un aspecto esencial de la biblioteca, la forma en la que se pueden recoger, utilizar y presentar informaciones ha cambiado radicalmente en los últimos años. En el caso de las bibliotecas públicas:
  - >> Brinda acceso a información en todos los niveles
  - >> Recoge datos relativos a la comunidad local y facilita el acceso a ellos, a menudo en cooperación con otras organizaciones
  - >> Forma a personas de todas las edades para que utilicen la información y la tecnología correspondiente
  - >> Guía a los usuarios hacia las fuentes de información adecuadas
  - >> Permite a las personas aquejadas de alguna discapacidad acceder por sí solas a la Información
  - >> Actúa de portal hacia el mundo de la información facilitando su acceso a todas las personas, y ayudando a tender un puente entre los que poseen información y los que carecen de ella

Hay distintas posturas para clasificar estos servicios

- > Según Bopp (1995):
  - >> Servicios de información
  - >> Servicios de formación
  - >> Servicios de orientación

Tipo de servicio	Descripción	Ejemplos
<i>Información</i>	Resuelven consultas usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
<i>Formación</i>	Educar usuario en uso biblioteca y colección de referencia	Formación de usuarios
<i>Orientación</i>	Asesoran usuario en elección de una obra o fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos

- > Según Calenge (1996) → los servicios de información en la biblioteca están relacionados con las actividades desarrolladas para acoger al usuario y por las que se plantean para orientarle en:
  - a) El espacio
  - b) Las técnicas bibliotecarias
  - c) El uso de la colección
- >> Los pilares de los servicios al público en las bibliotecas son:
  - Acoger
  - Orientar
  - Informar
- >>> Relaciona la información al usuario con la recepción y la orientación en la biblioteca

**Propuesta de Merlo Vega (2000) para la sistematización de las formas en las que se traduce la información al usuario**

Servicio de información	Descripción
Consultas respuesta rápida	Resolución cuestiones sencillas → obras de consulta biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
Acceso al documento	P. I., fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión Selectiva Información	Entrega de información novedades según temas elegidos por usuarios
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación informes y recopilación información sobre un tema
Formación de usuarios	Uso del servicio, de la colección, etc.

## 2. El servicio de referencia

### 2.1. Concepto

Según definen las Pautas españolas sobre los servicios de las bibliotecas públicas (2002) es el que se encarga de:

- > Información sobre la propia biblioteca: funcionamiento, recursos y servicios
- > Información y orientación bibliográfica a través de la propia colección o de recursos externos
- > Información local y comunitaria

- > Información básica sobre sanidad, empleo, vivienda, impuestos, protección legal, derechos políticos y sociales, consumo, educación, cultura, ocio... que permita a los ciudadanos la integración y la participación efectivas en la sociedad
- > Información producida por la comunidad e información acerca de la comunidad, en especial la que refleje y difunda su identidad y su desarrollo cultural
- > La información comunitaria, ya sea elaborada por la propia biblioteca o por otros agentes, debe considerarse parte integrante de la colección o recursos de una biblioteca

Los objetivos:

- > Conseguir que todas las informaciones sean satisfechas
- > Conseguir que el servicio sea empleado por los usuarios
- > Resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación

## **2.2. Espacio e instrumentos para el servicio de referencia**

Para Merlo Vega (2000) debe contar con estos dos componentes esenciales:

El espacio del servicio de referencia

- > Espacio específico dentro de la biblioteca
  - >> Bien señalizado
  - >> Fácilmente localizado, cerca de:
    - La entrada principal
    - Los catálogos
    - La colección de referencia
- > Compuesto por dos zonas
  - >> Zona de atención al usuario
  - >> Zona de trabajo del personal

Los instrumentos necesarios para el servicio de referencia:

- > Para el trabajo interno:
  - >> Instrumentos de comunicación
  - >> Instrumentos de difusión
- > Para la atención al usuario:
  - >> Formularios de toma de datos
- > La colección de referencia → concepto muy amplio que reúne a todas las fuentes de información que se emplean para responder a las consultas de los usuarios
  - >> En libre acceso
  - >> Una parte custodiada por el personal bibliotecario:
    - Fondo antiguo
    - Ejemplares raros
    - Literatura gris

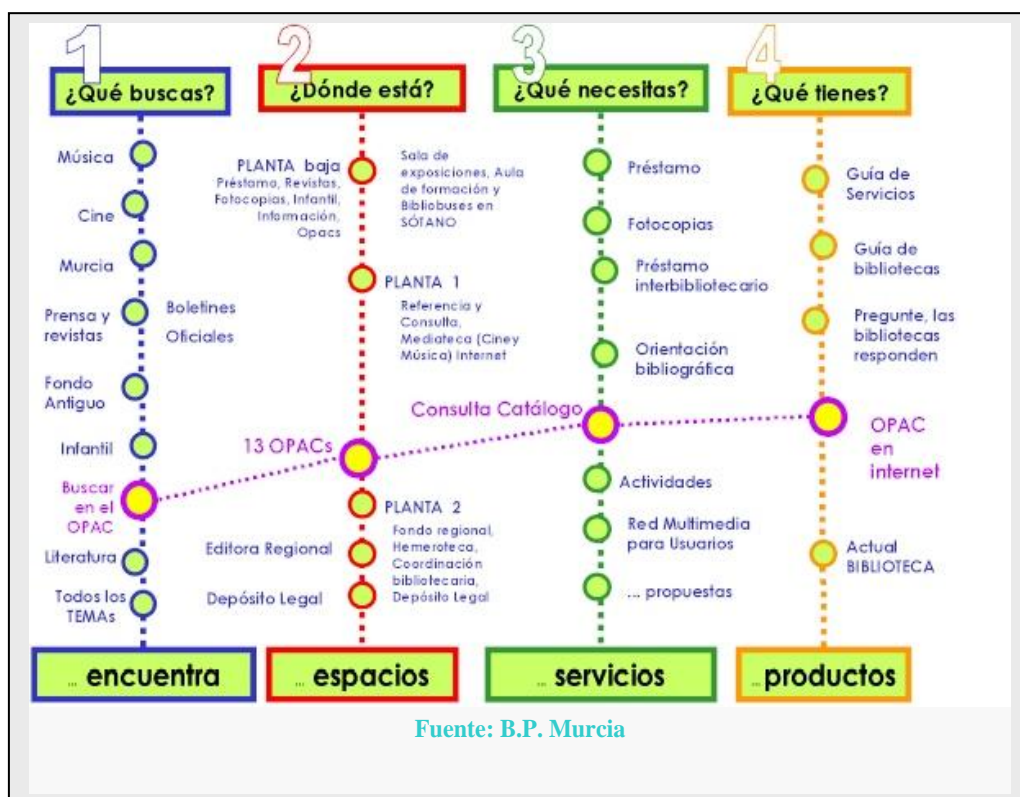
- Folletos, etc.

### Divisiones obras de referencia

- J.A. Cordon (1996):
  - > Obras información directa o inmediata (enciclopedias...).
  - > Obras información indirecta o diferida (repertorios...).
- A. Martín Vega (1997):
  - > Información primaria (anuarios, atlas, biografías...).
  - > Información secundaria.

Los útiles para resolver preguntas a los usuarios:

- > Productos de la propia biblioteca
- > Colección de referencia impresa
- > Colección electrónica (Cd-rom, etc.)
- > Sistemas basados en telecomunicaciones (teléfono, etc.)
- > Sistemas basados en Internet (listas distribución...)
- > Sistemas informales



### 2.3. Tipología de la demanda de información. La entrevista de referencia

Merlo Vega (2000) describe ambos aspectos del siguiente modo:

Tipología de la demanda de información:

- > Existen variadas categorías de demandas según autores, que difieren por la distinta sistematización
- > Clasificación según tipo de información demandada:
  - >> Información general
  - >> Información de respuesta rápida
  - >> Información bibliográfica.

#### **Tipología de la demanda de información según el tipo de información demandada**

##### Información general

- Cuestiones acerca de la biblioteca, de organización (horarios, secciones, condiciones, etc.)
- Del uso de los productos bibliotecarios (catálogos, CD-Rom, etc.)
- De los sistemas de consulta de la colección de referencia y de la localización

##### Información de respuesta rápida

- Temas ajenos a la biblioteca
- Se solicitan datos concretos
- Pueden ofrecerse de inmediato consultando una fuente de información

##### Información bibliográfica

- Por motivos académicos o profesionales
- Asesoramiento a la hora de seleccionar documentos entre la colección de la biblioteca

Recepción de las consultas:

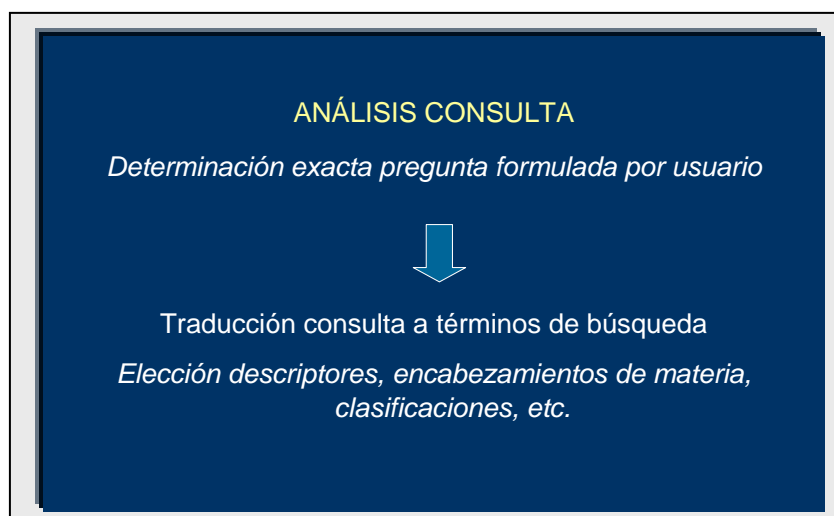
- > Las preguntas generales → se atienden en el mostrador de referencia → de fácil solución, no necesitan ser recogidas en formularios
- > Cuestiones sobre la colección, el catálogo, etc. → se reciben por lo general cerca de la colección, el catálogo, etc. → el personal debe preguntar sutilmente si necesitan información
- > Cuestiones más complejas → se atenderán en la sección de referencia → entrevista de referencia → formulario para las cuestiones más elaboradas

La entrevista de referencia:

- > Conversación que el personal referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de éste
- > Cuestiones de una entrevista de referencia completa:

- >> Tema principal de la búsqueda y temas relacionados
- >> Información que ya conoce el usuario
- >> Objeto de la demanda
- >> Profundidad o nivel de la información
- >> Cantidad de información
- >> Idiomas de la información
- >> Límites cronológicos
- >> Formato de las respuestas y modo de recepción
- >> Importe económico
- >> Tiempo de respuesta
- > No todas las entrevistas de referencia deben realizarse del mismo modo:
  - >> Las consultas que se reciben son muy distintas entre sí
  - >> La entrevista debe adecuarse a la demanda de la información:
    - Consulta rápida
    - Búsquedas especializadas
    - Difusión selectiva de la información
    - Orientación bibliográfica
    - Información a la comunidad
    - Formación de usuarios
    - Búsqueda en base de datos
    - Atención telefónica
    - Atención por correo electrónico o WWW

Etapas en el proceso de consulta → desde que es recogida la consulta hasta su resolución se pasa generalmente por las siguientes fases:



### SELECCIÓN FUENTES INFORMACIÓN

*Elección documentos o sistemas de información más apropiados para resolver la demanda*



Traducción términos de búsqueda a lenguaje documental  
*Comparar descriptores, encabezamientos o clasificaciones extraídas por la biblioteca con las empleadas en la fuente de información que se está consultando y emplear términos que más se ajusten*

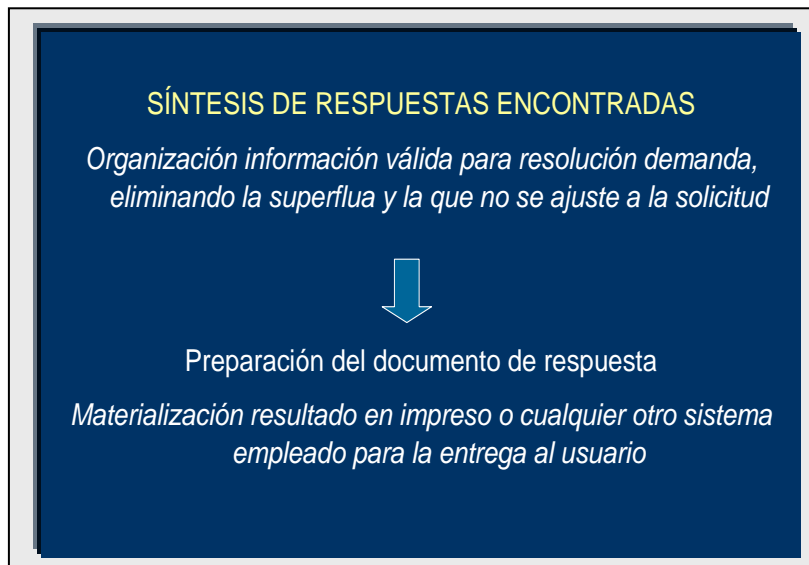
### BÚSQUEDA DISTINTAS FUENTES SELECCIONADAS

*Uso sistemas de consulta o recuperación información de fuentes seleccionadas*



Extracción respuestas que se ajusten a la consulta  
*Recopilación de respuestas pertinentes de cada fuente*





#### 2.4. Aplicación de la telemática como sistema de acceso a la información

El entorno en línea está singularmente adaptado para trabajar cooperativamente y compartir recursos

- > Internet se ha convertido en una imprescindible y completa fuente de información

Los sitios web → elemento de la colección de referencia

La mayoría de las bibliotecas españolas están introduciendo el procedimiento → Pregunte la biblioteca –o el bibliotecario- responde

Recomendaciones para el servicio de referencia digital (IFLA, 2004)

- > El alcance de los servicios que se prestan debería estar basado en una planificación realista y en los recursos financieros disponibles, así como en las necesidades que se observen en la comunidad a la que se sirve
  - >> Crear un grupo de trabajo de administradores y profesionales de la institución para investigar las opciones de servicio posibles y establecer prioridades
  - >> Elaborar objetivos concretos: ¿Cómo atenderá este servicio las necesidades de la comunidad? ¿Cómo podría evolucionar este servicio con el transcurso del tiempo?

Antes de crear un servicio de referencia digital, se deben:

- > Examinar los procedimientos y políticas institucionales existentes
- > Establecer en qué grado se pueden ver afectados por la transición a un entorno digital

- > Reconsiderar las políticas de servicio tradicionales, aclararlas y adaptarlas al nuevo entorno

#### Política de referencia

- > Proponer los objetivos para este nuevo servicio de referencia.
- > Elaborar normas que se puedan aplicar combinando las políticas y procedimientos existentes con estos objetivos, asegurándose de que están en consonancia con el propósito general de la institución
- > Establecer un grupo supervisor, responsable de crear prácticas mejores, definir una conducta aceptable y articular un código de conducta teniendo en cuenta las consecuencias de su infracción
- > Establecer la periodicidad con que estas políticas se deben revisar, describir el procedimiento y asignar responsabilidades
- > Asegurarse de que se respetan los derechos de autor y demás restricciones legales aplicables
- > Establecer quién puede utilizar el servicio. Definir y delimitar la clientela primaria.
- > Establecer si existen tipos de preguntas que la institución responderá o no
- > Los usuarios deberían utilizar el servicio de acuerdo con los propósitos y funciones de dicho servicio

### 2.5. Productos informativos elaborados por la biblioteca

La biblioteca ha de adelantarse a las consultas de los usuarios → elaborará una serie de productos informativos que se ajusten a las demandas recibidas en el servicio de referencia → dependerán del grado de especialización de la biblioteca y, por tanto, de las necesidades informativas de los usuarios (Merlo Vega, 2000)

#### Productos para elaborar:

- > Boletines de novedades y/o adquisiciones
- > Bibliografías impresas y guías de lectura
- > Dossiers de prensa
- > Tablones de anuncios
- > Difusión Selectiva de la Información–Folletos de la biblioteca
- > FAQ (Frequently Asked Questions)
- > Selección de páginas web
- > Listas de distribución

Ejemplos de productos elaborados por la  
Biblioteca Regional de Murcia ([www.bibliotecaregional.es/](http://www.bibliotecaregional.es/))



### 3. La lectura en sala. El acceso a la colección

Servicio que permite “consultar los fondos en la biblioteca durante tiempo limitado y circunscrito al período de apertura de la misma” (García Rodríguez, 1996)

Según la citada autora se distinguen estos sistemas de organización:

- Acceso directo o libre
- Acceso indirecto o cerrado
- Acceso semidirecto o mixto

Acceso directo → Supone la posibilidad por parte del lector de elegir y consultar los libros directamente, sin la mediación del bibliotecario y el asiento bibliográfico

> Ventajas:

- >> Simplifica la estructura de la biblioteca y potencia la relación documento-bibliotecario-usuario
- >> El personal de la biblioteca, libre de la rutina de suministrar libros a los usuarios, dispone de más tiempo para otras tareas

- >> Permite al lector consultar y hojear los libros directamente, lo que le ayuda a encontrar obras inicialmente no buscadas
- >> El usuario puede tener una visión global de la colección sin necesidad de acudir a los catálogos
- > Inconvenientes:
  - >> Exige una ordenación sistemática de los fondos y una revisión y reordenación constante de los mismos
  - >> Exige un sistema de señalización y orientación que permita al usuario localizar fácilmente los documentos
  - >> Los materiales se manipulan más y por tanto sufren un mayor deterioro
  - >> Facilita la desaparición de obras
- > Aconsejado para bibliotecas sin función conservadora

Acceso indirecto → los fondos no están a disposición del usuario en sala (salvo la colección de referencia)

- > Elementos necesarios para la obtención documento:
  - >> La mediación del personal de la sala
  - >> Una papeleta u hoja de pedido
  - >> El carné o tarjeta del lector
- > Descripción del proceso a seguir:
  - >> Completar una ficha o papeleta (normalmente doble), en la que aparecen:
    - Datos personales
    - Datos de identificación de la obra
  - >> Entrega de la papeleta junto con el carné
    - El responsable de la sala une el carné con una de las copias de la papeleta, clasificándola en un fichero ordenado alfabéticamente. La otra copia se envía al depósito
    - Una vez localizada la obra, el encargado del depósito deja la copia del formulario en el lugar del libro y remite éste a la sala donde es entregado al lector
- > Ventajas:
  - >> Los libros sufren menor deterioro
  - >> Es más fácil y cómodo mantener ordenada la colección
  - >> Da facilidad para realizar estadísticas
  - >> Mayor control sobre los fondos
- > Inconvenientes:
  - >> Sistema lento (el proceso se repite para cada libro)
  - >> El responsable de la sala se dedica a suministrar libros e impide una atención más personalizada del usuario

Acceso semidirecto → propio de fondos audiovisuales

- > Procedimiento: consiste en poner a disposición del usuario:

- >> Las fundas o cajas vacías de los materiales con una copia de la carátula
- >> Los equipos necesarios para la audición o visionado se encuentran en una cabina central
- >> El usuario no tiene más que entregar la funda del documento elegido al responsable de la sala, que le indicará en qué monitor puede ser consultado

#### **4. El servicio de préstamo externo o a domicilio**

##### **4.1. Concepto**

Se habla de préstamo propiamente dicho cuando el documento ha de salir de la biblioteca para que el lector pueda hacer uso de él sin necesidad de acudir a los locales, ni atenerse a los horarios de apertura de la misma (García Rodríguez, 1996)

El préstamo se puede definir como:

“La entrega por un tiempo determinado y en ciertas condiciones, de libros y otros materiales a una persona, institución, biblioteca, etc.” (Martínez de Sousa, 1989)

Se prestará el mayor nº de obras posible, también materiales no librarios (Caravia, 1995)

- > Se deben excluir determinadas obras del préstamo:
  - >> Las obras raras y valiosas
  - >> Las obras de referencia
  - >> Las publicaciones periódicas
  - >> Los textos básicos que se consultan continuamente

Duración del préstamo → dependerá del nº de fondos existentes y del nº de peticiones

La gratuidad del préstamo → un tema polémica en nuestros días

##### **4.2. Préstamo personal**

Es el que se realiza directamente a un usuario de la biblioteca (García Rodríguez, 1996)

- > Primera condición para su gestión → redacción de un reglamento, que especifique:
  - >> Características y condiciones del mismo
  - >> Derechos y deberes del usuario
  - >> Otros aspectos como:
    - Requisitos de acceso
    - Documentos exentos de préstamo
    - Plazos o duración del préstamo
    - Número de obras
    - Reserva de documentos

- Prórrogas
- Compensaciones por pérdida o deterioro
- Sanciones derivadas del incumplimiento de los plazos

Colección de préstamo:

- > Toda la colección
- > Sólo una parte

Obras excluidas:

- > Manuscritos, incunables, libros raros, etc.
- > Obras agotadas o difícilmente reemplazables
- > Obras de referencia
- > Publicaciones periódicas
- > Fondos especiales
- > Tesis y tesinas inéditas
- > Obras de uso muy frecuente en la biblioteca

Importancia del préstamo:

- > Parte del éxito biblioteca → hacer posible y fácil la comunicación del conocimiento social
- > Medida de su eficacia → aprovechamiento rápido y cómodo de los fondos

Su reglamentación debe garantizar y posibilitar a la vez:

- > Potenciar el uso de los fondos
- > Garantizar su conservación con máximas garantías
- > Ponerlos al servicio de los usuarios siempre que estén disponibles y se cumplan los requisitos necesarios

Servicios complementarios del préstamo → Reserva y Prórroga

- > Reserva:  
“Posibilidad de pedir que, cuando un libro está prestado e interesa a un usuario sea devuelto, se reserve y se avise al lector para que pueda llevarlo en préstamo” (Gómez Hernández, 1997)
- > Prórroga:  
“Extensión del periodo de disfrute de un documento. Es una nueva transacción repetida y simplificada, que debe poder hacerse siempre que la obra no haya sido demandada” (Gómez Hernández, 1997)

Medidas sancionadoras

- > Se establecen para prevenir dos situaciones:
  - a) Pérdida, deterioro o no devolución de las obras
  - >> Sanciones → reposición de la obra o pago de su precio

## b) Devolución después finalizado periodo fijado

&gt;&gt; Sanción → privación del préstamo por un periodo determinado

“De acuerdo con el principio de proporcionalidad, atendiendo a la intención, la naturaleza de los perjuicios ocasionados, la reiteración y la reincidencia” (Universidad de Alicante)

**4.3. El préstamo en las bibliotecas universitarias**

Servicio de gran tradición y peso en las bibliotecas universitarias

Servicio necesitado de una reglamentación pormenorizada y detallada → redactar texto específico e independiente o parte del reglamento general de la biblioteca

Es frecuente la distinción entre:

- a) Préstamo general
- b) Préstamos especiales

*Préstamo general* → préstamo domiciliario para usuarios habituales (estudiantes 1º y 2º ciclo; estudiantes 3º ciclo; PDI; PAS)

- > Diferencias en el nº de obras, duración y renovaciones
- > La comparación entre bibliotecas → semejanza en el enfoque y planteamiento, diversidad en los detalles y aspectos cuantitativos:
  - >> Situaciones y contextos variados
  - >> Elaboración independiente por cada centro
- > Singular relevancia por la amplitud de usuarios → ofrecer a los estudiantes un buen servicio → fomento del estudio y la lectura

• *Préstamo general* Universidad de Burgos

- **Alumnos: 2 obras, 1 semana.**
- **PDI: 30 obras, 1 mes.**
- **PAS: 2 obras, 1 semana.**

- *Préstamo general* Universidad Autónoma de Barcelona

- *Estudiantes de 1º y 2º ciclo y estudiantes visitantes de un programa reglado: 4 obras, 14 días.*
- *Estudiantes de 3º ciclo: 10 obras, 30 días.*
- *PDI y profesores visitantes: 30 obras, 1 curso académico.*
- *PAS: 4 obras, 30 días.*

*Préstamos especiales:*

- > Suelen ser de carácter extraordinario
- > De incorporación más reciente → hacer frente a nuevas situaciones
- > Manifiestan la evolución y las nuevas tendencias de las bibliotecas universitarias.
- > Principales destinatarios: PDI (Personal Docente e Investigador, instituciones universitarias)
- > Gran variedad según se define en las distintas bibliotecas:
  - >> Por docencia e investigación
  - >> Por horas
  - >> A departamentos
  - >> Fin de semana
  - >> De vacaciones, etc.

- *Préstamos especiales* Universidad Politécnica de Madrid

- *Préstamo fin de semana:*

*“ocasionalmente los libros de “sala” podrán cederse en préstamo durante el fin de semana. Las obras cuyo préstamo se circunscriba exclusivamente al fin de semana se prestarán desde las 12 h. del viernes hasta las 12 h. del lunes. Este tipo de préstamo se limita a los alumnos, personal docente y personal de administración y servicios de aquellas bibliotecas donde exista este tipo de servicio. Este tipo de préstamo no se podrá renovar”*

- *Préstamo de vacaciones:*

*“en los períodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano, existirá un préstamo especial, exclusivamente para los alumnos, restringido a las obras de la biblioteca a las que pertenecen. Este tipo de préstamo no se podrá renovar”*



- *Préstamos especiales Universidad de Vic:*

*Préstamo de documentos restringidos:*

*“estos documentos podrán salir la vigilia del primer día festivo y deberán ser devueltos el día siguiente al día festivo”*

- *Préstamos especiales Universidad de Jaén*

- *Préstamo a domicilio fin de semana:*

*“Se aplicará a los documentos cuya consulta se restringe a la sala de lectura. El préstamo fin de semana no se podrá renovar”*

- *Préstamo por docencia e investigación:*

*“Por necesidades de docencia o investigación la dirección de la Biblioteca podrá autorizar la retirada, en calidad de préstamo, de un número determinado de obras, siempre que lo solicite un departamento oficialmente. El plazo máximo de préstamo será el del curso académico, al cabo del cual, y por necesidades de inventario, las obras deberán ser devueltas a la Biblioteca. El número de obras máximo a prestar será el de 200 por Departamento y curso académico”*

#### 4.3. Gestión y control del préstamo

El préstamo debe estar organizado y regulado → para Gómez Hernández (1997) su gestión exige un sistema que:

- > Conjugue la libertad de acceso y el control de la transacción
- > Armonice utilizar datos estadísticos suficientes y la confidencialidad
- > Procure la rapidez en la operación
- > Equilibre gratuidad y garantías de conservación
- > Cuento con la posibilidad de reclamación, prórroga y reserva

Y exige conocer estos aspectos:

- > Tener disponible, en cualquier momento, los datos de los lectores que tienen libros en préstamo
- > Conocer los libros de la biblioteca que están prestados
- > Saber la fecha de préstamo y la devolución

Con estos datos podemos saber:

- > Dónde está cada obra
- > Qué obras tiene un lector
- > Cuándo deben ser devueltas

Sistemas de préstamo manual

- > Van dejando de usarse conforme se automatiza la gestión (Gómez Hernández, 1997)
  - >> Elementos que requieren:
    - a) Fichas de préstamo
    - b) Carné de lector
    - c) Libro de registro de socios
  - >> Suelen basarse en la existencia de tres ficheros:
    - a) Libros (ordenado por la signatura topográfica)
    - b) Lectores (orden alfabético de apellidos)
    - c) Fechas de devolución (ordenación cronológica)
  - >> En algunos casos se utiliza una ficha autocopiativa → da lugar a tres hojas, el lector la rellena con sus datos y los de la obra, que pasan a los ficheros
- > *Sistema de papeleta de préstamo*
  - >> En el momento del préstamo el usuario anota sus datos personales, los datos del libro y la fecha de devolución en la papeleta triple, al tiempo que entrega su carné al bibliotecario
  - >> El carné se adjunta a una de las copias ordenándolo todo en un fichero alfabético de lectores
  - >> La otra copia se ordena en un fichero de vencimientos
  - >> La tercera, se introduce dentro del libro para recordar al usuario la fecha de devolución
- > Son sistemas seguros, pero incómodos
- > Otro *sistema* habitual es el que consiste en *utilizar fichas ya existentes de libro y del lector*
  - >> En la que se completan los datos de la transacción en un espacio cuadriculado, que se deja al efecto, cuando un lector va a llevarse la obra
  - >> En la ficha del lector se anota el nº de registro del documento y la fecha tope de devolución
  - >> En la ficha del libro se anota el nº de carné del lector
  - >> La biblioteca conserva las fichas del lector y libro

- Las fichas se archivan por signatura (la ficha de los libros) y por fecha de devolución (la del lector)

>> Cuando la devolución no se produce en la fecha prevista se deben iniciar los trámites de reclamación de los libros no devueltos

> *Sistema Newark*

>> Ha sido el sistema de control no automatizado más extendido → elaboración previa dos tarjetas:

a) Tarjeta del lector:

- En la parte superior, se registran sus datos personales
- La parte inferior está dividida en una serie de columnas en las que se anotan el número del registro del libro, la fecha de devolución fijada y la fecha de devolución real

b) Tarjeta del libro (de diferente color):

- En la parte superior: autor, título, nº de registro, signatura
- Columnas inferiores: nº de lector, justificación de la transacción (firma del lector), fechas de devolución

Sistema Newark. Tarjeta de libro				Sistema Newark. Tarjeta de lector			
Biblioteca: .....				Biblioteca: .....			
Autor: .....				Carné nº: .....			
Título: .....				Apellidos / Nombre: .....			
Signatura: ..... N° de registro: .....				Domicilio: .....			
				Teléfono: .....			
N° de lector	Firma lector	Devolver	Devuelto	N° Registro	A devolver	Devuelto	Prórroga

>> El libro debe llevar en la contracubierta → bolsa de préstamo o bolsilibro y ficha u hoja que recuerde al usuario la fecha en la que debe ser devuelto el documento

>> La tarjeta del libro mientras no es objeto de préstamo → en el bolsilibro; la del lector → en un fichero ordenado alfabéticamente o por nº de socio

>> Momento préstamo:

- Datos del libro se anotan en la ficha del lector
- La fecha de devolución se anota en la hoja recordatorio
- Los datos del lector y la fecha con su firma en la ficha del libro
- Tarjeta libro → por fecha devolución → fichero vencimientos

>> Para realizar la devolución:

- Se anota la operación en ficha del libro y del lector
- La primera → fichero lectores
- La segunda → bolsillo de préstamo → libro a estantería

No olvide devolver esta obra antes de la última fecha indicada			

#### Sistemas de préstamo automatizado

- > El préstamo es una de las operaciones que se han automatizado con más rapidez → debido a su carácter rutinario (García Rodríguez, 1996)
  - >> El módulo de circulación de los sistemas integrados de gestión bibliotecaria
    - Primer modulo desarrollado
    - Une rápidamente prestatarios y libros
    - Rápida entrada y salida de datos → cruzan datos del registro del libro y del lector legibles por código de barras
    - Proporciona información sobre la situación del préstamo y de los prestatarios
  - >> Los sistemas integrados de gestión de bibliotecas permiten las siguientes operaciones:
    - Salida (introducción un identificador para el libro y otro para el usuario)

- Devolución y renovación (introduciendo un único identificador, normalmente el del libro)
  - Retrasos y cálculo de sanciones
  - Reservas
  - Creación, mantenimiento y recuperación registros usuarios
  - Informes y estadísticas de circulación
- > Los programas relacionan el registro del ejemplar (campos que describen el documento) y el registro del usuario (campos con datos que identifican al prestatario)  
→ la relación se efectúa atendiendo a parámetros configurados en las “reglas de préstamo” → determinan plazos y condiciones del mismo
- > Para Tardón (2001) La experiencia acumulada → módulo maduro y altamente parametrizable según la tipología de los usuarios, los derechos asignados a cada categoría (nº de ítems a tomar en préstamo, etc.) y a los materiales documentales (si son susceptible de préstamo y limitaciones asociadas)
- >> Hoy casi todos los sistemas permiten también:
    - Conocer la circulación de un documento a través del opac
    - Lectura de códigos de barras
    - Realizar operaciones de autopréstamo
- > Ventajas:
- >> Gran volumen o capacidad transacciones con el sistema
  - >> Gestión simultánea de varios centros
  - >> Toma de datos de otros procesos (datos compartidos)
  - >> Rapidez de transacciones → sistemas ópticos de lectura
  - >> Permite estadísticas muy ajustadas sobre comportamiento de la colección y los usuarios
  - >> Sistemas de alerta y expedición de cartas de reclamación
  - >> Información al lector
  - >> Normalización de procesos para toda la entidad

## 5. Préstamo interbibliotecario

Fundamento → situación ya existente en la biblioteca tradicional (Tardón, 2002)

- > Hoy realidad evidente por el crecimiento de los recursos de información

Variante del préstamo personal (Gómez Hernández, 1997)

- > Permite el acceso a las obras, o copias, que no están en la biblioteca
- > La biblioteca acude a otras → necesidad de la cooperación
- > Situaciones en las que se debe utilizar → conseguir fondos cuya consulta es imposible de otra manera
- > Ocasiones en las que se debe evitar → para obras de mucho uso o que estén todavía a la venta

Debe estar regulado por un reglamento

Módulo de Préstamo interbibliotecario (sistemas integrados) → en el pasado poco implementado (Tardón, 2002)

> Problemática:

>> Requería consulta de un catálogo distinto al de la biblioteca

>> Necesidad de un marco procedimental (regional o nacional)

> En la actualidad esta problemática ha desaparecido:

>> Desarrollo de protocolos ILL y Z39.50 → empujan a la introducción de este módulo en los sistemas

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

### A. INFORMACIÓN Y REFERENCIA

BEUMALA, A. et al. Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual. *Revista española de documentación científica*, 1997, vol. 20, nº 1, p. 25-38.

Destacamos la descripción de los principales elementos que hacen falta para la organización de un servicio de información y referencia eficaz en una biblioteca universitaria.

CORDÓN GARCÍA, J. A. Servicios de información y referencia. En: ORERA ORERA, L. (ed.) *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 265-287.

Este capítulo desarrolla dos partes: el concepto de servicio de información y referencia - con todos sus aspectos y componentes- y la evaluación del servicio de referencia.

GARCÍA MAZA, J. Exigencia de transparencia vs. Vocación de opacidad: función social de las cartas de servicios en las bibliotecas. En: JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA (8ª. 2003. Barcelona). Barcelona: FESABID, p. 109-118.

Se analiza la función de las cartas de servicios en las bibliotecas. Destacamos el recorrido del proceso, llevado a cabo por los países de la OCDE, de modernización de las Administraciones Públicas.

MERLO VEGA, J. A. El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, 2000, nº 3, p. 93-126.

Panorámica global de los servicios de información que prestan las bibliotecas, así como de las características del personal que los atiende y de su infraestructura necesaria para su correcto funcionamiento.

MAGÁN WALSH, J. A. Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. En: MAGÁN WALSH, J. A. (coord.) *Tratado básico de Biblioteconomía*. 3ª ed. Madrid: Editorial Complutense, 1998, p. 341-364.

Se plantea la problemática contemporánea de estos servicios; destacamos la parte de los instrumentos al servicio de la información bibliográfica; los tipos de servicios; organización y gestión del servicio; y la evaluación.

NOFSINGER, M. M. Training and retraining reference professionals: core competencies for the 21st Century. *Reference Librarian*, 1999, 64, p. 9-19.

Los bibliotecarios referencistas necesitan una formación profesional y continuada para poder hacer frente a las nuevas competencias profesionales. El autor considera cada competencia dentro de un marco de factores más amplio.

RADER, H. B. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*, 2000, vol. 3, p. 209-216.

Este artículo resulta útil para conocer cómo los bibliotecarios tienen que preocuparse por enseñar a estudiantes y a otros colectivos información útil y destrezas informáticas. Texto completo: <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD12-2000.PDF>

TARDÓN, E. De los sistemas integrales de biblioteca a los sistemas de información. En: MAGÁN WALSH, J. A. (coord.) *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Editorial Complutense, 2002, pp. 249-271.

Queremos destacar que se expone de manera clara la historia, principales funcionalidades, mercado actual y tendencias de los sistemas integrales de bibliotecas, así como la descripción de los nuevos modelos.

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

ABADAL FALGUERAS, E. *Els serveis d'informació electrònica: Què són i per a què servixen*. Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona, 1997.

CALENGE, B. *Acueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Cercle de la Librairie, 1996.

AMORÓS I FONTANALS, J.; ONTALBA Y RUIPÉREZ, J. A.; PÉREZ I SALMERÓN, G. [en línea]. La información local o comunitaria en los servicios de información de las bibliotecas públicas. *Biblioteconomia i Documentació*, 2000, juny, 4 [citado 23 noviembre 2003]. Disponible en: <http://www.ub.es/biblio/bid/04amoro2.htm>

BOPP, R. E. History and varieties of reference services. En: *Reference and information services: an introduction*. 2<sup>nd</sup> ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, p. 3-35.

CARRIÓN GÚTIEZ, M. Uso y difusión de la colección: II. Información y referencia. Capítulo 13 de *Manual de bibliotecas*. 2<sup>a</sup> ed. Madrid (etc.): Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993, p. 457-485

FORNAS, R. *La biblioteca pública municipal y los servicios de información local* [en línea]. [Citado 23 noviembre 2003]. Disponible en: <http://www.bibliotecris.org/sil/sil.pdf>

MARTÍN VEGA, A. La colección de referencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1997, septiembre, nº 48, p. 55-65.

POUSTI, K. *Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2000.

ROCKMAN, I. F.; WATSTEIN, S. B. Reference librarians-educators: visions of the future. *Reference Librarian*, 1999, 66, p. 45-60.

## B. CONSULTA EN SALA Y PRÉSTAMO

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

AL-FARES, H. K. Optimizing a library's loan policy: an integer programming approach. *Journal of the American Society for Information Science*, 1998, vol. 49, nº 13, p. 1169-1176.

Destaca presentar la política de préstamo como el mejor instrumento para satisfacer las necesidades de los usuarios y la necesidad de estudios sobre la política de préstamo y otros aspectos como el nº de libros adecuado para cada usuario.

BERBES CARDÓS, J. A. Servicios de sala y préstamo en el contexto actual. En: MAGÁN WALS, J. A. (coord.) *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Editorial Complutense, 2002, p. 441-459.

Se definen y explican las áreas de servicio público. También la necesidad de ofrecer un servicio de calidad y la aplicación de las tecnologías de la información a los servicios bibliotecarios: la información electrónica y los nuevos servicios; el autoservicio como consecuencia de la aplicación de la técnica.

CARAVIA, S. Los servicios de la biblioteca. El servicio de préstamo. Capítulo 8 primera parte "La biblioteca y su organización: aspectos generales" de *La biblioteca y su organización*. Gijón: Trea, 1995, p. 73-80.

Este capítulo introduce los servicios bibliotecarios, centrándose en el servicio de préstamo de forma breve y sintética, recomendable como primera lectura para iniciarse en el tema.

CARRIÓN GÚTIEZ, M. Uso y difusión de la colección: I. El servicio de préstamo. Capítulo 12 de *Manual de bibliotecas*. 2ª ed. Madrid (etc.): Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993, p. 424-456.

En este capítulo se desarrollan los procedimientos de préstamo personal; préstamo interbibliotecario; el préstamo internacional; y la copia de la colección.

GARCÍA RODRÍGUEZ, A. Servicios de lectura en sala y préstamo. En: ORERA ORERA, L. (ed.) *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 247-263.

Trabajo fundamental: se explica la lectura en sala y los distintos sistemas de acceso a la colección (acceso directo, acceso indirecto, acceso semidirecto). Para la continuación desarrollar con mayor amplitud el servicio de préstamo.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Servicios a usuarios I: Préstamo y Referencia. Tema 1, 2ª parte "Los servicios bibliotecarios. Biblioteconomía aplicada" de *Biblioteconomía General y Aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, 1997, p. 119-130.



Sobre todo la introducción sobre la calidad en los servicios a los usuarios, el reconocimiento de la condición de usuario; servicio de lectura y consulta en sala; servicio de préstamo a domicilio, y la composición de la colección de préstamo.

HERRERA MORILLAS, J. L. Estudio del préstamo general y de los préstamos especiales en las bibliotecas universitarias españolas a través de sus normativas y reglamentos. *Revista Española de Documentación Científica*, 2003, vol. 26, nº 3, p. 306-340.

Se estudian 36 textos que regulan el préstamo de 35 bibliotecas universitarias de España. Se analizan y cuantifican diversos aspectos relacionados con el préstamo general y el préstamo especial, vigentes en el momento en esas bibliotecas.

MAGÁN WALSH, J. A. Desarrollo, circulación y mantenimiento de las colecciones. En: MAGÁN WALSH, J. A. (coord.). *Tratado básico de Biblioteconomía*. 3ª ed. Madrid: Editorial Complutense, 1998, p. 451-464.

Nos interesa cómo destaca la política de adquisiciones por medio del canje interbibliotecario y las donaciones; también las implicaciones de la publicación electrónica y la circulación de las colecciones a través del préstamo.

## **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

BARTHÉLÉMY, P. La communication des documents. En: ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS. *Le métier de bibliothécaire*. 8ª ed. París: Éditions du Cercle de la Librairie, 1988, p. 221-236.

CALDERÓN REHECHO, A. ¿El préstamo interbibliotecario? En: MAGÁN WALSH, J. A. (coord.) *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Editorial Complutense, 2002, p. 460-514.

CARRIÓN GÚTIEZ, M. Uso y difusión de la colección (I y II). Capítulos 12 y 13 de *Manual de bibliotecas*. 2ª ed. Madrid (etc.): Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993, p. 424-484.

MARTÍNEZ DE SOUSA, J. *Diccionario de bibliotecología y ciencia afines*. Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1989.